BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Obyek Penelitian

Obyek penelitian dilaksanakan pada Apotek Yana Medical Center, yang menjadi obyek penelitian adalah pelanggan Apotek Yana Medical Center

3.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan yang selama ini diberikan oleh penyedia jasa Apotek Yana Medical Center apakah sesuai dengan harapan konsumen dan atribut-atribut apa sajakah yang harus diperhatikan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan.

3.3 Metode Pengumpulan Data

3.3.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini didapat melalui :

1. Studi Pustaka

   Studi pustaka dilakukan agar peneliti menguasai terlebih dahulu teori maupun konsep dasar yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti dari beberapa referensi antara lain laporan-laporan ilmiah, serta tulisan-tulisan ilmiah yang dapat mendukung terbentuknya landasan teori, sehingga dapat digunakan sebagai landasan yang kuat dalam analisis penelitian.

2. Penelitian Lapangan

Penelitian lapangan merupakan metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian dan responden dari karyawan serta pelanggan Apotek Yana Medical Center, adapun data-data didapat dengan cara :

a. Pengamatan Langsung

Pengamatan langsung ini dilakukan untuk mendapatkan data-data kondisi Apotek Yana Medical Center yang bersangkutan yang mana dilakukan dengan cara pengamatan dan pencatatan langsung terhadap obyek, wawancara kepada pihak terkait dan menyebarkan kuesioner.

b. Literatur Data Perusahaan

Data-data lain yang dibutuhkan dalam penelitian ini didapatkan dari literatur yang ada di perusahaan Apotek Yana Medical Center meliputi sejarah berdirinya, visi, misi, dan informasi lainnya.

3.3.2 Penentuan Ukuran Sampel

Jumlah anggota sampel sering dinyatakan dengan ukuran sampel. Ukuran sampel yang diharapkan 100% mewakili populasi adalah jumlah anggota populasi itu sendiri. Untuk penelitian jumlah populasi yang terlalu banyak akan kita ambil untuk dijadikan sampel dengan harapan jumlah sampel yang kita ambil dapat mewakili populasi yang ada. Pada dasarnya teknik menentukan ukaran sampel terbagi menjadi dua yaitu *Probability Sampling* dan *Non Probability Sampling* (Sugiyono, 2015). Dalam Penelitian ini jumlah Populasi tidak diketahui, karena sampel atau responden didapatkan secara acak yang kebetulan berada dilokasi penelitian yang bisa dijadikan sumber data atau biasa disebut dengan cara *aksidental sampling*. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, untuk menentukan ukuran sampel dengan kondisi seperti demikian dapat menggunakan Rumus *Error* Untuk menentukan jumlah minimal dari data atau sampel yang diperlukan (Rahman, 2015). Dengan demikian dalam penelitian ini, untuk menentukan kecukupan data dapat menggunakan Rumus *Error* (Burhan Nurgiyantoro, dkk, 2000). Berikut merupakan Rumus Error untuk menentukan jumlah kecukupan data yang diperlukan :

$$E = Z \quad /2\sqrt{\frac{P(1-P)}{n}} \ldots\ldots\ldots\ldots (3.1)$$

Maka :

$$n = \frac{(Z\alpha/2)^2\ P(1-P)}{E^2} \ldots\ldots\ldots\ldots (3.2)$$

Dimana :

n	= Jumlah Sampel minimal
$Z\alpha/_2$	= Nilai tabel distribusi normal
P	= Proporsi sampel
E	= *Error*

3.4 Alat yang Digunakan

3.4.1 Kuisioner

Penggunaan alat Kuisioner dikarenakan keterbatasan waktu dan biaya, penelitian ini menggunakan sample yang cukup untuk menggambarkan permasalahan yang akan diteliti. Oleh karena itu digunakan teknik pengambilan sampel dengan cara aksidental *sampling* yaitu sampel atau responden yang didapatkan secara acak yang kebetulan berada di lokasi penelitian yang bisa dijadikan sumber data. Sedangkan responden yang dipilih untuk mengisi kuisioner tersebut adalah pelanggan dari Apotek Yana Medical Center.

Penyebaran kuisioner dibagi 2, yaitu kuisioner harapan dan persepsi pelanggan dari Apotek Yana Medical Center, dimana keduanya itu digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kualitas jasa yang telah diberikan. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala *likert* untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi dan harapan seseorang dengan lima tingkatan yaitu :

a. Sangat Puas (SP) yang diberi nilai 4
b. Puas (P) yang diberi nilai 3
c. Tidak Puas (TP) yang diberi nilai 2
d. Sangat Tidak Puas (STP) yang diberi nilai 1

3.4.2 *Software* SPSS

SPSS adalah sebuah program komputer yang digunakan untuk membuat analisis statistika. SPSS dipublikasikan oleh SPSS Inc. SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences* atau Paket Statistik untuk Ilmu Sosial) versi pertama dirilis pada tahun 1968, diciptakan oleh Norman Nie, seorang lulusan Fakultas Ilmu Politik dari *Stanford University*, yang sekarang menjadi Profesor Peneliti Fakultas Ilmu Politik di Stanford dan Profesor Emeritus Ilmu Politik di *University of Chicago*. SPSS adalah salah satu program yang paling banyak digunakan untuk analisis statistika ilmu sosial.

SPSS digunakan oleh peneliti pasar, peneliti kesehatan, perusahaan survei, pemerintah, peneliti pendidikan, organisasi pemasaran, dan sebagainya. Selain analisis statistika, manajemen data (seleksi kasus, penajaman *file*, pembuatan data turunan) dan dokumentasi data (kamus metadata ikut dimasukkan bersama data) juga merupakan fitur-fitur dari *software* dasar SPSS.

3.5 Proses Penelitian

3.5.1 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Proses pertama yang dilakukan dalam penelitian ini adalah mengidentifikasikan permasalahan secara seksama dan spesifik, dan merumuskannya dalam butir-butir rumusan masalah sehingga arah penelitian dapat mulai dibangun dan diarahkan.

3.5.2 Menentukan Tujuan

Untuk mengetahui tujuan atau arah dari penelitian ini akan dilakukan sehingga penelitian ini dapat terfokuskan pada tujuan dari penelitian yang akan dilakukan.

3.5.3 Kajian Literatur

Setelah permasalahan teridentifikasi dan dirumuskan serta dapat menentukan tujuan penelitian, penelitian membutuhkan penguatan analisis dengan mengumpulkan literatur yang memiliki kaitan secara signifikan sehingga diharapkan penelitian ini dapat lebih tereksplorasi dengan baik berdasarkan pada kajian ilmiah yang kuat.

3.5.4 Pengumpulan Data

Untuk dapat mengetahui kepuasan pelanggan dari kualitas pelayanan jasa yang diberikan Apotek Yana Medical Center, maka peneliti melakukan pencarian informasi berupa wawancara, observasi, serta penyebaran kuisioner kepada pelanggan Apotek Yana Medical Center.

3.5.5 Pengujian Data (Uji Kecukupan Data, Uji Validitas, Uji Reliabilitas)

Setelah pengumpulan data telah dilakukan, maka data tersebut akan diolah agar dapat dianalisis. Pada tahap awal, akan dilakukan uji kecukupan data dari kuesioner tersebut dengan ukuran sampel menggunakan Rumus *Error* (Burhan Nurgiyantoro, dkk, 2000). Setelah data dianggap cukup, maka akan dilakukan uji validitas. Tujuan dari pengujian validitas data ini adalah untuk mengetahui keakuratan kuisioner yang disebarkan. Uji validitas dilakukan dengan bantuan *software SPSS* versi *19 for windows.* Data dinyatakan valid apabila nilai r_{hitung} data lebih besar dari r_{tabel} . Setelah itu dilakukan uji reliabilitas, uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan ukuran kestabilan dan konsistensi dari konsep ukuran instrumen atau alat ukur sehingga nilai yang diukur tidak berubah dalam nilai tertentu. Data dinyatakan reliabel apabila nilai *cronbach alpha*-nya lebih besar dari ≥0.60.

3.5.6 Pengolahan Data *Service Quality (Servqual)*

Pengolahan data pada *Servqual* ini adalah dengan melakukan perhitungan kesenjangan (*Gap*) antara tingkat kepentingan dengan tingkat kepuasan pelanggan.

Setelah *Gap* tersebut didapat, maka akan terlihat atribut dan dimensi apa yang harus lebih ditingkatkan atau diperbaiki untuk memenuhi kepuasan pelanggan

3.5.7 Penentuan Nilai *Customer Satisfaction Index*

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut kualitas pelayanan.

3.5.8 Penentuan Prioritas dengan *Diagram Kartesius*

Untuk mendapatkan gambaran apa yang harus diperbuat untuk memperbaiki keadaan digunakan *Diagram Kartesius* (Tjiptono, 1999). Dengan *Diagram Kartesius* akan nampak jelas atribut yang termasuk bagian kuadran prioritas.

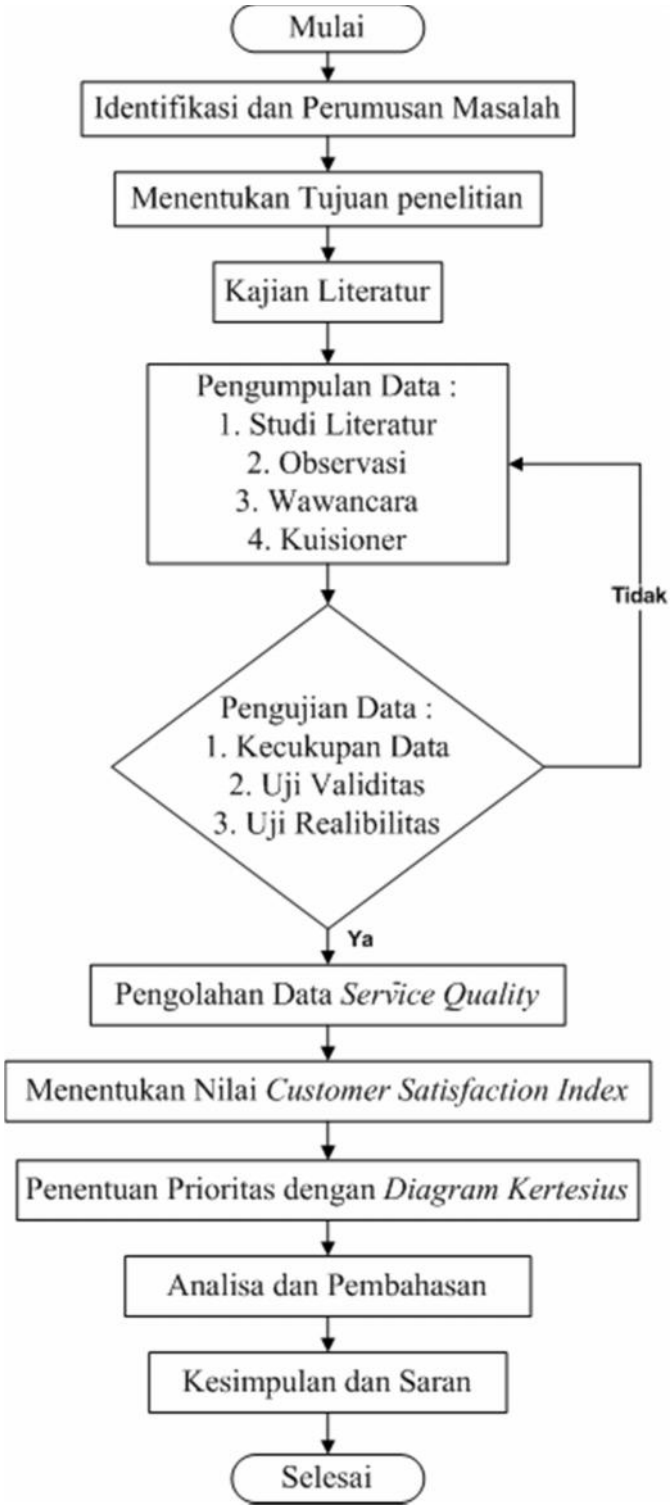
3.5.9 Analisa dan Pembahasan

Hasil dari pengolahan data yang telah dilakukan dengan metode *Servqual* akan dianalisa untuk mengetahui hal apa saja yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa pada Apotek Yana Medical Center.

3.5.10 Kesimpulan dan Saran

Tahap akhir dalam suatu penelitian adalah berupa penarikan kesimpulan berdasarkan pengumpulan data, analisa data dan tahap keputusan. Penarikan kesimpulan bertujuan untuk menjawab tujuan penelitian yang sudah ditetapkan. Sedangkan saran juga dikemukakan guna memberikan rekomendasi mengenai penyelesaian permasalahan yang dihadapi yang telah diteliti.

3.6 Diagram Alir Penelitian



Gambar 3.1 **Diagram Alir Penelitian**